



**AMBITIE IN LEREN**

## **Bijlage 11: Gebruikerstest**

Inschrijvers die na beoordeling van de prijs en de open vragen tot de drie best scorende inschrijvers behoren, worden uitgenodigd voor de gebruikerstest. Deze Inschrijvers zullen op uiterlijk 2 juni 2023 een uitnodiging voor de gebruikerstest ontvangen.

### **Planning en locatie**

De gebruikerstest vindt plaats op donderdag 8 juni 2023 op Australiëlaan 25, 3526 AB Utrecht. In de uitnodiging zal aangegeven worden op welk tijdstip Inschrijver wordt verwacht. Inschrijver dient zijn eigen laptop mee te nemen. Inschrijver heeft een half uur om zich voor te bereiden. Aansluitend heeft Inschrijver maximaal 1,5 uur de tijd om de gebruikerstest uit te voeren.

### **Usecases**

Tijdens de gebruikerstest dient Inschrijver diverse usecases te demonstreren/tonen. Dit zijn handelen die aansluiten bij de functionaliteiten zoals geëist binnen het Programma van Eisen. De usecases die Inschrijvers tijdens de gebruikerstest dient te behandelen worden meegestuurd bij de uitnodiging voor de gebruikerstest. De te behandelen usecases zijn voor alle deelnemers aan de gebruikerstest gelijk. Iedere usecase wordt afzonderlijk beoordeeld, conform de methodiek zoals aangegeven bij 'beoordeling' (zie hieronder).

### **Beoordeling**

De gebruikerstest wordt door de in paragraaf 2.2 opgenomen leden van de beoordelingscommissie afzonderlijk van elkaar beoordeeld. De scores van de beoordelaars worden per Inschrijver opgeteld. De Inschrijver met de hoogste score voor de gebruikerstest ontvangt het maximaal aantal punten. Inschrijvers die minder punten behalen scoren naar rato lager. De scores worden volgens de formule in het beschrijvend document berekend.

De beoordelingscommissie van MBO Utrecht is aanwezig om de handelingen te beoordelen. Inschrijver is er zelf verantwoordelijk voor dat alle handelingen gedemonstreerd worden. Handelingen die niet getoond worden kunnen niet beoordeeld worden. Inschrijver haalt voor niet getoonde handelingen geen punten (score 0). Indien gedurende de gebruikerstest blijkt dat Inschrijver niet voldoet aan het Programma van Eisen, dan komt Inschrijver niet voor gunning van de opdracht in aanmerking. Inschrijver dient zelf aan te geven of eventuele vragen vanuit de beoordelingscommissie wel of niet gesteld mogen worden of dat deze achteraf gesteld mogen worden als daar nog tijd voor is.

Beoordelaars kunnen per usecase/handeling de volgende scores toekennen:

| Scoremogelijkheden handelingen en vragen                                                                                                             | Cijfer beoordelaar |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| De handeling is eenvoudig/gebruiksvriendelijk, in (relatief) weinig stappen en snel (verwerkingstijd) uit te voeren.                                 | 10                 |
| De handeling is uit te voeren, maar voldoet niet geheel aan de criteria zoals omschreven bij de maximale score.                                      | 5                  |
| De handeling is niet, niet geheel, of zeer omslachtig uit te voeren. (er wordt niet voldaan aan de criteria zoals omschreven bij de maximale score). | 0                  |

Eenvoudig/gebruiksvriendelijk: Gemakkelijk, begrijpelijk en zonder ingewikkelde handelingen, zie ook de toelichting op de volgende pagina

Weinig stappen: Zo min mogelijk stappen. Afhankelijk van de handeling. Hierbij zal ook een vergelijking worden gemaakt tussen de verschillende Inschrijvers.

Snel: Vlot, niet traag, geen lange verwerkingstijd

### **Toelichting gebruikersvriendelijkheid**

Gebruikersvriendelijkheid is een belangrijk aspect. Een systeem kan voldoen aan alle eisen, daarmee is echter niet gezegd dat het gebruiksvriendelijk is voor de medewerkers die er, in de diverse rollen, mee moeten werken.

De volgende aspecten helpen de beoordelingscommissie om de gebruiksvriendelijkheid te beoordelen:

#### Visueel

- Veel (sub)windows. Voor het uitvoeren van een gewone taak zijn diverse windows nodig of er verschijnen popups. *Voorbeelden: voor één taak(stap) is data uit verschillende windows nodig. Allerlei systeemmeldingen die dan ook nog gesloten moeten worden met [OK]. Veel popup-windows met korte 'dialogjes'.*
- Slecht leesbaar, Omschrijving: het lezen gaat niet gemakkelijk genoeg. *Voorbeelden: kleine letters, slechte kleurcombinatie,.*
- Codering slordig of te sterk, Omschrijving: de codering van informatie (bijv. onderscheiden met kaders, vet, kleur of knippen) ontbreekt, is te sterk of is inconsequent. *Voorbeelden: velden voor 'alleen-lezen' zien er hetzelfde uit als invoervelden. Statische informatie (veldnamen) valt meer op dan dynamische informatie (veldinhoud). Er knippert voortdurend informatie op het scherm. Overbodige kaders. Iconen zijn onduidelijk of te gedetailleerd.*
- Scrollen, Omschrijving: de gebruiker moet veel of onhandig scrollen en er is weinig ondersteuning voor gemakkelijk scrollen. *Voorbeelden: te 'lange' schermbeelden. Horizontaal scrollen. Dunne scroll-balk.*

#### Systeemtechnisch:

- Saaie of onnodige taak, De gebruiker verricht taken die het geautomatiseerde systeem zou kunnen doen. *Voorbeelden: de gebruiker moet altijd dezelfde informatie kopiëren terwijl het systeem dit kan 'weten' en doen.*
- 80/20 regel, Omschrijving: 80% van de taken kan uitgevoerd worden met 20% van de bedieningsmogelijkheden en informatie. *Voorbeelden: veel velden moeten worden overgeslagen. Slechts 3 van 20 werkbalkknoppen worden gebruikt.*
- Gebruiker is niet de baas. De gebruiker heeft een ondergeschikte rol of wordt als zodanig benaderd. *Voorbeelden: de gebruiker kan een ingezette actie niet afbreken of terugdraaien. Het systeem bepaalt het werktempo. Het systeem laat niet zien wat het doet. Gebruiker snapt niet waarom iets niet kan. Helpinformatie en foutmeldingen leggen de schuld bij gebruiker of zijn niet oplossingsgericht.*
- Volgorde onlogisch. Omschrijving: de volgorde in dialogen of in de velden past niet bij de taak. *Voorbeelden: volgorde van velden is niet van linksboven naar rechtsonder. Detailkeuze voor hoofdkeuze. Opvolgende schermbeelden passen niet bij opvolgende taakstappen.*
- Bevestigingsdialogen. Omschrijving: Er zijn veel bevestigingsdialogen. *Voorbeelden: gebruiker moet acties vaak bevestigen. Men drukt zonder aarzeling en zonder de vraag te lezen op return of [OK].*
- Foutgevoelig. Omschrijving: de applicatie is niet tolerant voor vergissingen van de gebruiker. *Voorbeelden: veldje vergeten leidt tot veel opnieuw invoeren. Gevoelig voor spaties en voorlooppullen. Onderscheid hoofdletters en kleine letters.*
- Selectie is belastend, Omschrijving: De gebruiker wordt mentaal of fysiek teveel belast bij het maken en invoeren van een keuze. *Voorbeelden: teveel items in een lijst. Te diep in hiërarchische lagen. Items niet direct zichtbaar. Items niet geordend. Lijst reageert niet op lettertoetsen.*
- Ongunstige muisacties, Omschrijving: er zijn ongunstige muishandelingen nodig. *Voorbeelden: slepen. Dubbelklikken. Precies aanwijzen (klein klikgebied).*